ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Державної служби
якості освіти України
від 30 листопада 2020 р. № 01-11/71

Методичні рекомендації
з питань формування внутрішньої системи забезпечення якості освіти у закладах дошкільної освіти

Методичні рекомендації з питань формування внутрішньої системи забезпечення якості освіти у закладах дошкільної освіти (далі – ЗДО) розроблені з метою надання допомоги керівникам та іншим педагогічним працівникам закладів дошкільної освіти в організації роботи з визначення політики забезпечення якості освітньої діяльності та формування внутрішньої системи забезпечення якості освіти (далі – внутрішня система).

У цих Методичних рекомендаціях під *внутрішньою системою* розуміється сукупність умов, процедур та заходів у ЗДО, що забезпечують ефективність освітніх і управлінських процесів, які безпосередньо впливають на якість освітнього процесу, формування ключових компетентностей дітей раннього та дошкільного віку, сприяють всебічному розвитку особистості.

Формуючи внутрішню систему, варто враховувати основоположні поняття, принципи стосовно систем управління якістю, визначені Національним стандартом України ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) «Основні положення та словник термінів», затвердженим наказом Українського науково-дослідного і навчального центру проблем стандартизації, сертифікації та якості від 21.12.2015 № 203. Цей стандарт пропонує чітко визначену систему управління якістю, базовану на структурі, що об’єднує в собі встановлені основоположні поняття, принципи, процеси та ресурси, пов’язані з якістю, щоб допомогти організаціям та закладам реалізувати свої цілі.

ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) визначає принципи управління якістю, які можна взяти за основу, формуючи внутрішню систему:

1. Орієнтація на замовника (батьків або законних представників дітей), завоювання їхньої довіри. Розуміння поточних і майбутніх їхніх потреб сприятиме сталому успіху ЗДО.
2. Єдність призначеності та напрямків розвитку ЗДО і створення умов для задіяння усіх працівників до досягнення цілей ЗДО у сфері якості (інформування працівників про місію ЗДО, бачення, стратегію, політики та процеси; створення та підтримання спільних цінностей, справедливості та етичних моделей поведінки; формування культури довіри та чесності; заохочення до зобов’язання щодо якості в масштабі всього ЗДО тощо).
3. Взаємопов’язаність процесів діяльності ЗДО, які функціюють як цілісна система.

4. Зорієнтованість на поліпшення показників освітнього процесу, підвищення задоволеності батьків або законних представників дітей; підвищення здатності прогнозувати внутрішні та зовнішні ризики й можливості, а також реагувати на них.
5. Прийняття рішень на підставі фактичних даних та розуміння причинно-наслідкових зв'язків та можливих непередбачених наслідків.
6. Керування стосунками зі всіма своїми зацікавленими сторонами, щоб оптимізувати їхній вплив на дієвість ЗДО.

Внутрішня система розробляється як інструмент управління якістю освіти в ЗДО. Кожен з її компонентів має визначатися з урахуванням його впливу на якість навчання та виховання дітей дошкільного віку. Результати самооцінювання аналізуються та використовуються закладом освіти виключно з метою подальшого розвитку: визначення точок зростання, вдосконалення освітніх та управлінських процесів та поліпшення якості освіти.

Рекомендується формувати внутрішню систему з урахуванням таких етапів:

- визначення компонентів внутрішньої системи;
- забезпечення функціонування компонентів внутрішньої системи;
- самооцінювання освітніх і управлінських процесів ЗДО для їх подальшого вдосконалення.

Рекомендуємо визначені ЗДО компоненти внутрішньої системи, необхідні умови його функціонування і розвитку та механізм самооцінювання відображати в Положенні про внутрішню систему забезпечення якості освіти в закладі дошкільної освіти (далі – Положення про внутрішню систему), яке має бути затверджене керівником закладу освіти (за попереднім схваленням педагогічної ради).

Забезпечити комплексний розгляд питань, пов'язаних із формуванням внутрішньої системи, та колегіально розробити документ про внутрішню систему неможливо без партнерської діяльності усіх фахівців закладу, які мають бути включені в процеси оцінювання якості освіти та інтерпретації отриманих результатів. Це керівник ЗДО, вихователь-методист, тимчасові структури (творчі ініціативні групи педагогів, групи моніторингу тощо), педагогічна рада. До формування внутрішньої системи варто залучити й інших працівників ЗДО, а також батьків або інших законних представників дітей (далі – батьки), експертів у сфері дошкільної освіти та управління, представників місцевої громади тощо.

Організовуючи таку роботу, варто враховувати тип ЗДО, його місцезнаходження, особливості педагогічного колективу та інші особливості діяльності ЗДО.

Визначення компонентів внутрішньої системи

З урахуванням частини третьої статті 41 Закону України «Про освіту» внутрішня система може містити такі компоненти:

- стратегія (політика) та процедури забезпечення якості освіти;

− система та механізми забезпечення академічної доброчесності;
− оприлюднені критерії, правила і процедури оцінювання педагогічної діяльності педагогічних працівників;
− оприлюднені критерії, правила і процедури оцінювання управлінської діяльності керівних працівників закладу освіти;
− забезпечення наявності необхідних ресурсів для організації освітнього процесу;
− забезпечення наявності інформаційних систем для ефективного управління закладом освіти;
− створення в закладі освіти інклюзивного освітнього середовища, універсального дизайну та розумного пристосування (у разі потреби).

Компоненти внутрішньої системи формуються з урахуванням визначених ЗДО політик, за допомогою певних заходів або окремих дій, що здійснюються у визначеному порядку (частина третя статті 41 Закону України «Про освіту»).

Основна мета стратегії (політики) забезпечення якості освіти — гарантувати якість дошкільної освіти та формувати довіру суспільства до ЗДО.

Зазначені компоненти можливо згрупувати за чотирма напрямами освітньої діяльності ЗДО:

- Освітнє середовище закладу дошкільної освіти.
- Здобувачі дошкільної освіти. Забезпечення всебічного розвитку дитини дошкільного віку, набуття нею життєвого соціального досвіду.
- Фахова діяльність педагогічних працівників закладу дошкільної освіти.
- Управлінські процеси закладу дошкільної освіти.

ЗДО може використовувати Орієнтовні критерії та індикатори для самооцінювання освітніх і управлінських процесів закладу дошкільної освіти (далі – Критерії), що є додатком №1 до цих рекомендацій.

Згідно з Критеріями кожен компонент описано за відповідними вимогами/правилами, виконання яких дозволяє забезпечити якість освіти та освітньої діяльності у ЗДО.

У рамках власної академічної та організаційної автономії ЗДО може обрати й інший підхід до формування компонентів внутрішньої системи, врахувавши основні компоненти такої системи, визначені законодавством (частина третя статті 41 Закону України «Про освіту»), а також визначивши інші компоненти, які забезпечують якість освіти.

Забезпечення функціонування компонентів внутрішньої системи

Планування внутрішньої системи — це не одноразова подія, а, імовірніше, безперервний процес. Плани розвиваються у міру того, як працівники ЗДО набувають знань, а обставини змінюються. Рекомендується розпочинати формування внутрішньої системи з визначення **стратегії (політики) забезпечення якості освіти,** що визначається інтересами учасників освітнього процесу щодо якості освітніх послуг і реалізації інших їхніх прав, а також засадами державної політики щодо якості освіти.

Стратегія (політика) забезпечення якості освіти має бути орієнтована на:

- Партнерство у розвитку, навчанні та вихованні дітей, а також професійній взаємодії;
- недискримінацію, запобігання та протидію булінгу (цькуванню);
- прозорість та інформаційну відкритість діяльності ЗДО;
- сприяння безперервному професійному зростанню педагогічних працівників;
- справедливе та об'єктивне оцінювання професійної діяльності педагогічних працівників;
- створення сприятливих умов для формування особистісної зрілості дитини, її базових якостей;
- забезпечення академічної свободи педагогічних працівників.

Стратегія (політика) забезпечення якості освіти може бути орієнтована і на інші завдання. Важливим є розуміння та сприйняття учасниками освітнього процесу таких орієнтирів, їх спільне визначення та реалізація.

Критерії, правила і процедури оцінювання педагогічної діяльності працівників застосовуються з метою організації безперервного розвитку педагогічних працівників, створення умов для вдосконалення ними власних професійних компетентностей. Критерії оцінювання діяльності педагогічних працівників визначаються з урахуванням відповідних професійних стандартів. Процедурою оцінювання педагогічної діяльності може бути проведення внутрішнього моніторингу в ЗДО щодо визначення професійних компетентностей або окремих знань, умінь педагогічного працівника.

У Критеріях, правилах і процедурах оцінювання управлінської діяльності керівних працівників закладу освіти має бути враховано, що така діяльність спрямована на забезпечення якості освіти у ЗДО і ґрунтується на неухильному дотриманні вимог законодавства.

Управлінський цикл у ЗДО передбачає стратегічне та поточне планування освітньої діяльності, організацію освітнього процесу, здійснення моніторингу виконання поставлених завдань та інші дії. Важливими процедурами, що забезпечують якість управлінських процесів, є планування діяльності ЗДО, визначення режиму його роботи, прийняття на роботу та звільнення з роботи працівників, забезпечення відкритого доступу до певної інформації, визначеної законодавством, реагування на звернення, випадки булінгу (цькування) тощо.

Забезпечення наявності необхідних ресурсів для організації освітнього процесу реалізується через процедури добору педагогічних кадрів, ініціювання перед засновником ЗДО питань щодо розвитку матеріально- технічної, навчально-методичної бази, використання інформаційних ресурсів тощо.

Забезпечення наявності інформаційних систем для ефективного управління закладом освіти сприяє обґрунтованому прийняттю рішень та оптимізує управлінські процеси. До відповідних процедур належать: створення баз даних про вихованців та/або працівників закладу, використання

системи електронного документообігу в ЗДО, використання електронних інформаційно-комунікаційних ресурсів.

Створення в закладі освіти інклюзивного освітнього середовища, універсального дизайну та розумного пристосування забезпечує реалізацію прав усіх дітей раннього та дошкільного віку на освіту, фізичну, психологічну та соціальну безпеку, комфортні умови праці та розвитку, виховання і навчання дітей. Процедурами, що забезпечують інклюзивне середовище в ЗДО, можуть бути: індивідуальні програми розвитку для дітей з особливими освітніми потребами, використання ресурсних кімнат, налагодження роботи команди психолого-педагогічного супроводу, моніторинг потреб учасників освітнього процесу для адаптації освітнього середовища тощо.

Окрім зазначених процедур, за допомогою яких реалізуються різні компоненти внутрішньої системи, ЗДО може розробляти власні процедури забезпечення функціонування внутрішньої системи, а також процедури вивчення її ефективності.

Самооцінювання

Для ЗДО важливо регулярно здійснювати внутрішній контроль і оцінювати як виконання плану на рік, так і дієвість внутрішньої системи.

Ретельно продумані показники полегшують моніторинг та оцінювання діяльності ЗДО.

З метою аналізу стану сформованості й функціонування внутрішньої системи рекомендується проводити у ЗДО самооцінювання освітніх і управлінських процесів.

Варто визначити механізм самооцінювання та періодичність його проведення.

Рівень якості освітньої та управлінської діяльності доцільно визначати за вимогами / правилами та напрямами.

Для оцінювання виконання (вимірювання) вимог / правил слугують:

− критерії (підстави для оцінювання);

− індикатори (показники, що відображають стан об’єктів спостереження, їх якісні або кількісні характеристики);

− методи збору відповідної інформації, яка підлягає аналізу та оцінюванню.

Рівнями оцінювання освітніх і управлінських процесів, можуть бути: перший (високий), другий (достатній), третій (вимагає покращення), четвертий (низький) рівні.

Самооцінювання може здійснюватися відповідно до таких *моделей*:

− щорічне комплексне самооцінювання з урахуванням завдань, визначених планом роботи ЗДО на рік та літній період або ж, у разі потреби, за всіма напрямами, що визначені в Критеріях. Щорічне самооцінювання діяльності ЗДО можна здійснювати за блоковою системою аналізування, використовуючи розділи плану роботи ЗДО;

− щорічне самооцінювання за певними напрямами освітньої діяльності, а також періодичне комплексне самооцінювання перед щорічним звітуванням керівника ЗДО;

− комплексне самооцінювання перед початком роботи щодо розроблення програми розвитку ЗДО, як стратегічного документа (як правило, один раз на 3-5 років);

− інша модель, визначена ЗДО.

Комплексне самооцінювання освітніх і управлінських процесів доцільно проводити після визначення всіх компонентів внутрішньої системи та умов їх функціонування, що закріплюються Положенням про внутрішню систему.

Відповідальним за проведення самооцінювання освітніх і управлінських процесів є керівник ЗДО. Можливо створити відповідну робочу групу, яка буде забезпечувати вивчення та оцінювання внутрішньої системи за певним напрямом.

Інформацією, яка підлягає аналізу під час самооцінювання, можуть бути результати *внутрішніх моніторингів* освітніх і управлінських процесів ЗДО, а також *зовнішніх моніторингів*, проведених органами управління у сфері освіти, міжнародними установами, громадськими організаціями тощо.

Внутрішні моніторинги можуть проводитися для відстеження стану освітньої діяльності, якості надання освітніх послуг, ефективності управлінських процесів.

Механізм підготовки та проведення моніторингу визначається Порядком проведення моніторингу якості освіти, затвердженим наказом Міністерства освіти і науки України від 16.01.2020 № 54, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 10 лютого 2020 року за № 154/34437[1]. Для проведення моніторингу обов'язковими є розроблення його програми та оприлюднення його результатів на вебсайті ЗДО (у разі його відсутності – на вебсайті засновника).

Для організації самооцінювання рекомендується передбачити:

− збір та аналіз інформації, отриманої під час спостереження, опитування та вивчення документації;

− узагальнення результатів самооцінювання освітніх і управлінських процесів ЗДО;

− обговорення та оприлюднення результатів самооцінювання освітніх і управлінських процесів ЗДО.

Збір та аналіз інформації, отриманої під час опитування, спостереження та вивчення документації

Для проведення самооцінювання освітньої діяльності варто використовувати такі *методи збору інформації*:

− опитування учасників освітнього процесу (анкетування, індивідуальне інтерв'ю, фокус-групове дослідження);

− спостереження (за освітнім середовищем, організацією життєдіяльності, проведенням навчальних занять);

[1] Наказ доступний за посиланням: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0154-20#Text

− вивчення документації ЗДО.

Вибір методу має забезпечити отримання релевантної інформації для всебічного вивчення та об'єктивного самооцінювання освітніх і управлінських процесів ЗДО.

Окремі методи збору інформації, наприклад опитування, можуть застосовуватися з використанням цифрових технологій.

Кожен із методів збору інформації має особливості щодо застосування та оброблення результатів.

Опитування може бути письмовим (анкетування) або усним (інтерв'ю).

Анкетування дозволяє отримати інформацію про ставлення учасників освітнього процесу до певних питань діяльності ЗДО. У ході анкетування можуть використовуватися анкети для працівників, медичних та педагогічних працівників, батьків.

Анкетування передбачає складання форми (бланка) анкети. У разі проведення анкетування онлайн доцільно використовувати цифрові ресурси, що дозволяють автоматизоване оброблення відповідей.

Анкети можуть бути закритого, відкритого, напівзакритого типу або комбінованими.

Використання анкети закритого типу полегшує обробку даних і узагальнення результатів, проте обмежують відповіді респондентів певними рамками.

Якщо мета дослідження полягає у тому, щоб отримати оцінку освітніх та управлінських процесів учасниками, зворотній зв'язок щодо ефективності певної політики, рекомендовано опитати якомога більше учасників освітнього процесу та використовувати анкети закритого типу.

Якщо мета дослідження полягає в більш глибокому аналізі ставлень, позицій та настроїв учасників освітнього процесу, узагальненні їхніх ідей або пропозицій, доцільно застосовувати відкриті анкети.

Комбіновані анкети дозволяють оптимально поєднати питання, що потребують кількісного та якісного аналізу, в одному опитувальнику.

Індивідуальне інтерв'ю дає можливість отримати конкретизовану інформацію про ставлення особи до проблеми та/або явища в закладі освіти. Індивідуальне інтерв'ю може бути структурованим, неструктурованим та напівструктурованим.

Неструктуроване інтерв'ю може містити одне або кілька значних за змістом питань, які потребують розгорнутої відповіді (наприклад, «Розкажіть, будь ласка, що вам допомагає організувати роботу з дітьми на день?»). Такий тип інтерв'ю застосовується, якщо необхідно детально вивчити досвід кожного респондента з окремого питання. При цьому доцільно застосовувати протокольну фіксацію відповідей для детального аналізу одержаної інформації.

Структуроване інтерв'ю проводиться за заздалегідь підготовленим планом розмови, містить низку запитань, які передбачають чіткі відповіді (наприклад, «Які ви застосовуєте форми та методи роботи під час організації освітнього процесу?»). Такий підхід застосовується тоді, коли необхідно зібрати інформацію з різних питань у великої кількості респондентів. Фіксація

відповідей може здійснюватися на бланках опитування або спеціально підготовлених формах.

Напівструктуроване інтерв'ю також передбачає наявність орієнтовного плану розмови, водночас він може бути модифікований залежно від відповідей респондента у ході інтерв'ю. Фіксація відповідей відбувається у способи, зазначені для структурованого та неструктурованого інтерв'ю.

Групове інтерв'ю (фокус-групове дослідження) передбачає проведення співбесіди на визначену тему з групою осіб (від 6 до 12). Учасники групи спілкуються між собою, а модератор спрямовує дискусію, щоб охопити заявлену тему та надати можливість висловитися всім учасникам. Фіксація результатів може здійснюватися організатором фокус-групи (зокрема, за допомогою технічних пристроїв) або третьою особою.

Загалом, інтерв'юер обов'язково повідомляє респондентів про фіксацію відповідей та спосіб, у який вона буде здійснюватися (незалежно від виду і типу інтерв'ю).

Спостереження в освітньому процесі може здійснюватись за станом освітнього середовища, проведенням спеціально організованих форм освітнього процесу, самостійної діяльності дітей тощо.

Спостереження за станом освітнього середовища дає можливість зафіксувати наявність чи відсутність необхідної для освітнього процесу матеріально-технічної бази, забезпечення інклюзивності середовища, дотримання санітарно-гігієнічних вимог, норм охорони праці та безпеки життєдіяльності, визначити дієвість плану заходів, спрямованих на запобігання та протидію булінгу (цькуванню) в закладі освіти, проаналізувати культуру взаємовідносин у закладі освіти тощо.

Окрім керівника ЗДО, вихователя-методиста та педагогів, відповідальних за проведення самооцінювання, до проведення спостереження за станом освітнього середовища доцільно залучати батьків і представників органів самоврядування ЗДО.

Спостереження за проведенням спеціально організованих форм освітнього процесу, самостійної діяльності дітей допомагає оцінити рівень педагогічної діяльності педагогів ЗДО, потреби в розвитку їхніх професійних компетентностей або надання їм підтримки. У ході такого спостереження важливо звернути увагу на:

- формування та розвиток ключових компетентностей у дітей;
- спрямованість форм освітнього процесу на формування у дітей базових цінностей: доброти, дружби, любові, відповідальності, відчуття краси;
- роботу дітей у різних видах діяльності (спілкування, ігрова , художньо-естетична та ін.);
- використання інформаційно-комунікаційних (цифрових) технологій, обладнання, засобів навчання;
- комунікацію педагогічного працівника з дітьми;
- організацію роботи з дітьми з особливими освітніми потребами (у разі їх наявності).

Вивчення документації ЗДО дає можливість отримати інформацію про його освітню діяльність, а також забезпечує умови для прийняття

обґрунтованих управлінських рішень на основі аналізу задокументованих процесів у ЗДО. Наприклад, вивчення планів роботи педагогів з метою визначення послідовності у викладенні матеріалу, чіткості поставлених завдань, відповідності форм роботи віковим та індивідуальним особливостям дітей, різноманітності видів діяльності тощо. За допомогою вивчення протоколів засідань педагогічної ради ЗДО можливо одержати інформацію про відповідність ухвалених педагогічною радою рішень, змісту стратегії розвитку ЗДО, а також оперативним завданням і потребам, напрямам професійного розвитку, актуальних для педагогічних працівників ЗДО, системності роботи з питань адаптації дітей, забезпечення інклюзивності освітнього середовища тощо.

Узагальнення результатів самооцінювання

Інформація, одержана в ході опитування, спостереження та вивчення документації, узагальнюється та на її основі визначаються тенденції в організації освітніх і управлінських процесів ЗДО, досягнення та труднощі у формуванні внутрішньої системи.

З метою об’єктивного самоцінювання узагальнена інформація зіставляється з описом вимог / правил організації освітніх і управлінських процесів ЗДО та внутрішньої системи забезпечення якості освіти, що визначені ЗДО.

Здійснюючи самооцінювання, ЗДО має визначити рівні оцінювання закладу щодо дотримання вимоги / правила організації освітніх і управлінських процесів ЗДО та внутрішньої системи забезпечення якості освіти.

Маючи автономію, ЗДО може самостійно визначати рівні самооцінювання власної діяльності або запроваджувати інші способи вимірювання рівня освітньої діяльності та ефективності внутрішньої системи.

Обговорення та оприлюднення результатів самооцінювання

Результати самооцінювання освітніх і управлінських процесів ЗДО доцільно розглянути на засіданні педагогічної ради, обговорити з представниками батьківської громади. До розгляду / обговорення можуть залучатися представник засновника ЗДО, експерти у сфері дошкільної освіти та управління тощо.

Для забезпечення прозорості та інформаційної відкритості ЗДО рекомендується оприлюднювати результати самооцінювання. Їх може бути включено до річного звіту про діяльність ЗДО, який оприлюднюється на вебсайті закладу освіти (у разі відсутності – вебсайті засновника) відповідно до частини другої статті 30 Закону України «Про освіту».

Загалом інформація, отримана під час самооцінювання, може бути використана в цілях:

- прийняття відповідних управлінських рішень для вдосконалення внутрішньої системи;

− визначення пріоритетних напрямів удосконалення освітніх і управлінських процесів ЗДО;

− аналізу тенденцій в освітній діяльності ЗДО і корегування його плану роботи на рік та/або стратегії розвитку закладу (у разі потреби);

− аналізу динаміки оцінювання освітньої діяльності ЗДО педагогічними працівниками, батьками (шляхом співставлення результатів опитування учасників освітнього процесу впродовж кількох років).

Положення про внутрішню систему забезпечення якості освіти

Положення про внутрішню систему, що розробляється ЗДО, може визначати:

− цілі внутрішньої системи;

− компоненти внутрішньої системи (окремої уваги потребує визначення стратегії (політики) і процедур забезпечення якості освіти);

− періодичність і механізм самооцінювання, тобто опис правил і критеріїв само оцінювання, окремих компонентів внутрішньої системи або напрямів оцінювання, вимірювальні показники результатів, на які впливатимуть освітні та управлінські процеси, а також методи збору інформації.

Розроблений проєкт Положення про внутрішню систему доцільно попередньо обговорити за участю представників педагогічного та батьківського колективів. У разі наявності обґрунтованих пропозицій та зауважень проєкт варто доопрацювати.

Положення про внутрішню систему схвалюється педагогічною радою ЗДО та затверджується його керівником.

Доцільно ознайомити всіх учасників освітнього процесу зі стратегією (політикою) забезпечення якості освіти в ЗДО та процедурами її втілення.

Затверджене Положення про внутрішню систему рекомендується розміщувати на вебсайті ЗДО (у разі відсутності – на вебсайті засновника).